DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN ..... **ii**
LEMBAR PERSETUJUAN ..... **iii**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **iv**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
ABSTRAK ..... **viii**
ABSTRACT ..... **ix**
DAFTAR ISI ..... **x**
DAFTAR TABEL ..... **xiii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**
DAFTAR SINGKATAN ..... **xv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvi**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 4
1.3 Tujuan 4
1.3.1 Tujuan Umum 4
1.3.2 Tujuan Khusus 4
1.4 Manfaat Penelitian 4
1.4.1 Manfaat Teoritis 5
1.4.2 Manfaat Praktis 5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **6**
2.1 Landasan Teori 6
2.1.1 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan 6
2.1.2 Penggunaan Aplikasi Mobile JKN 7
2.1.3 Kepuasan Pasien 9
2.1.4 End User Computing Satisfaction (EUCS) 12
2.2 Kerangka Konsep 14
BAB III METODE PENELITIAN **15**
3.1 Jenis Dan Desain Penelitian 15

3.2 Variabel Penelitian 15
3.3 Definisi Operasional 15
3.4 Populasi Dan Sampel 17
3.4.1 Populasi 17
3.4.2 Sampel 17
3.5 Instrumen Dan Cara Pengumpulan Data 22
3.5.1 Instrumen Penelitian 22
3.5.2 Cara Pengumpulan Data 23
3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data 23
3.6.1 Teknik Pengolahan 23
3.6.2 Analisis Data 26
3.7 Tempat dan Jadwal Penelitian 26
3.7.1 Tempat Penelitian 26
3.7.2 Jadwal Penelitian 26
3.8 Tahap Penelitian 27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 29
4.1 Gambaran Umum Rumah Sakit TNI AD Bhirawa Bhakti 29
4.1.1 Sejarah Singkat RS TNI AD Bhirawa Bhakti 29
4.1.2 Struktur Organisasi RS TNI AD Bhirawa Bhakti 31
4.1.3 Visi, Misi , dan Motto RS TNI AD Bhirawa Bhakti 35
4.2 Hasil Penelitian 37
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas 37
4.2.2 Karakteristik Responden Penelitian 38
4.2.3 Uji Deskriptif Variabel Content 39
4.2.4 Uji Deskriptif Variabel Accuracy 40
4.2.5 Uji Deskriptif Variabel Format 40
4.2.6 Uji Deslriptif Variabel Ease Of Use 41
4.2.7 Uji Deskriptif Variabel Timeliness 42
4.3 Pembahasan 43
BAB V KESIMPULAN 46
5.1 Kesimpulan 46

5.2 Saran 46
DAFTAR PUSTAKA 48
LAMPIRAN 50